

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Grab Car di Kota Malang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Ayu Lestari

201610160311223

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Grab Car di Kota Malang)**

Oleh:

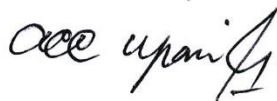
Ayu Lestari

201610160311223

Malang, 15 September 2020

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. RD. Jatmiko, M.M.

Pembimbing II,



Dra. Sandra Irawati, M.M.

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Grab Car di Kota Malang)

Oleh :

Ayu Lestari
201610160311223

Diterima dan disetujui
pada tanggal 26 September 2020

Pembimbing I,



Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Pembimbing II,



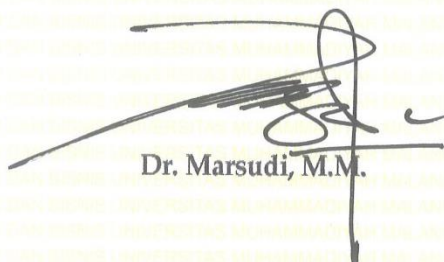
Dra. Sandra Irawati, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Grab Car di Kota Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ayu Lestari

NIM : 201610160311223

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 26 September 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Penguji II : Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.

Penguji III : Dra. Sandra Irawati, M.M.

Penguji IV : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

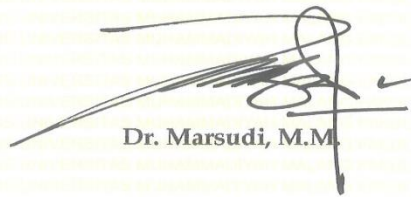
1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idan Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,


Dr. Marsudi, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ayu Lestari
NIM : 201610160311223
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Email : Ayulestari.160497@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Persyaratan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 26 September 2020

Yang Membuat Pernyataan,


Ayu Lestari

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamualaikum wr.wb

Alhamdulillah Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Grab Car di Kota Malang)” ini sesuai waktu yang telah ditentukan. Shalawat serta salam tetap tercurahkan pada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti.

Selama proses penyusunan skripsi, banyak pihak yang telah mendukung dan memberikan bantuan kepada saya. Dalam kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Marsudi, M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh perkuliahan di Jurusan Manajemen.
2. Rohmat Dwi Jatmiko, Dr. M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Sandra Irawati, Dra. M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Wiyono, Drs. M.M selaku dosen wali manajemen E angkatan 2016 yang memberikan motivasi dalam perkuliahan semester 1 hingga 9.
5. Rahmad Wijaya, Dr. M.M, Ratih Juliati, Dr. M.Si, Sri Nastiti Andharini, Dra. M.M, dan seluruh Bapak/Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan banyak ilmu.

6. Bapak Muhammad Ali dan Ibu Tuty Asanah selaku orang tua tercinta yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan, bimbingan kejalan yang benar dan do'a yang tak pernah henti.
7. Adek kandung Dwi Yanti, Desi Yuliyana, Arifin Ilham, Yusuf Surya Nata dan Ahmad Setiawan yang saya sayangi tidak pernah berhenti memberikan dukungan, dorongan serta do'a yang terbaik untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pacar Online tercinta Bright Vachirawit Chiva-aree yang selalu memberikan semangat kepada saya saat dimasa-masa tersulit dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat dari Balikpapan dan Malang Amelia Dwi Yuliani, Desi Hariati, Kirana Tyas Larasati, Mega Meyliana, Fathur Fikri, Nur Rahmadana dan Amelia Dwi Adhyani yang saya sangat sayangi tidak pernah berhenti memberikan dukungan, dorongan serta do'a yang terbaik untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat dari Pasukan Dolin Dinda Tamia Sari, Inez Drya Pangestu, Cyndy Marcelina, Ainun Dyah Masrurra, Alfi Fauzia, Rista Gitera, Risda Siti Nur Aisah S.M, Sutan Zen Giri, Nahrie Mazaya, M. Iqballudin S.M, Erwando Suryanata dan Santri Puja Sutra yang telah berjuang bersama membantu saya dalam menempuh sarjana manajemen dari semester 1 hingga 9.

11. Sahabat-sahabat dari Zona Nyaman Yuma, Rido, Henay, Tari, Dewi, Soleha, Memey, Dinda, Trisus, Nabila, Kamel dan Fella yang telah memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus ikhlas yang dapat saya persembahkan, semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya Aamiin. Akhirnya, segala keterbatasan serta kekurangannya, penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna. Semoga apa yang disajikan dalam karya tulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Aamiin. Terima Kasih.

Wassalamualaikum, wr. Wb



Malang, 15 September 2020

Penyusun,

Ayu Lestari

201610160311223

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
 BAB II TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
B. Teori dan Kajian Pustaka	9
C. Kerangka Pikir dan Perumusan Hipotesis	16
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	19
B. Jenis Penelitian	19
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	19
D. Definisi Operasional Variabel	21
E. Pengukuran dan Penskalaan	23
F. Sumber Data	24
G. Teknik Pengumpulan Sampel	24
H. Teknik Analisis Data	24
I. Pengujian Hipotesis	28
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Grab	29
B. Gambaran Karakteristik Responden	29
C. Hasil Analisis Data	32
D. Hasil Pengujian Hipotesis	54
E. Pembahasan Hasil Penelitian	56
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63
 DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran 1: Hasil Pra-penelitian	66
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 3: Gambar Model Struktural	76
Lampiran 4: Output Outer Loading	76

Lampiran 5: Output Validitas & Relibilitas Konstruk	77
Lampiran 6: Output Cross Loading.....	78
Lampiran 7: Output Laten Variabel Korelasi.....	79
Lampiran 8: Output Koefisien Jalur.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	16
Gambar 4.1 Output Algoritma PLS (Koefisien Jalur)	47



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.2 Jawaban Item Pernyataan.....	23
Tabel 3.3 Rentang Skala	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	30
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunan.....	32
Tabel 4.5 Kualitas Layanan (X) Dimensi Bukti Fisik (X1)	33
Tabel 4.6 Kualitas Layanan (X) Dimensi Keandalan (X2).....	35
Tabel 4.7 Kualitas Layanan (X) Dimensi Daya Tanggap (X3)	37
Tabel 4.8 Kualitas Layanan (X) Dimensi Jaminan (X4).....	40
Tabel 4.9 Kualitas Layanan (X) Dimensi Empati (X5)	42
Tabel 4.10 Kepuasan Pelanggan (Y).....	44
Tabel 4.11 Output Outer Loading (Mean, STDEV, T-Value)	49
Tabel 4.12 Output Validitas dan Reliabilitas Konstruk	50
Tabel 4.13 Output Cross Loading	52
Tabel 4.14 Output Validitas Diskriminan	53
Tabel 4.15 Output Koefisien Jalur	54



DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Assegaff, M. (2009). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ekobis*, 10(2), 334–343.
- Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Darman, D. M., Restuhadi, F., & Eliza. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Pasar Buah Sudirman Kota Pekanbaru). *Jom Faperta*, 2(1), 1–10.
- Grab. (2019). Berbagai Manfaat Bayar Tanpa Tunai.
- Irawan, D., & Japariato, E. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1–8.
- Isra, J. M., & Trenggana, A. F. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Uber Car (Studi Pada Konsumen Uber Car di kota Bandung). *E-Proceeding of Management*, 4(3), 2922–2928.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip Prinsip Pemasaran Jilid I Edisi Kedua Belas Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ketiga Belas Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Listiorini. (2020). 15 Aplikasi Ojek Online Terbaik dan Terpopuler di Indonesia.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurbuat, E. M., Katili, P. B., & Arina, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen LP3G Menggunakan Structural Equation Modeling. *Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 54–58.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram*, 13(2), 121–128.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Aplikasi Manajemen*, 11(3), 445–457.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus pada Perusahaan JNE Cabang Padang. *INA-Rxiv*, 1–8.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, H. (1997). *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta:

Gramedia Pustaka Utama.

Utami, S. S. (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi Pt. Solo Central Taxi Di Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 9(1), 33–44.

Wibisono, O. N., & Widjaja, D. C. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Di Pisa Kafe Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5(1), 60–70.

Wikipedia. (2020). Grab (perusahaan).

Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling*. Jakarta: Salemba Infotek.

Zaelany, Y. (2018). *Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Berdasar Service Quality Menggunakan Structural Equation Modeling (SEM)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.





Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 14/09/2020

Kode : 1385153166
Nama : Ayu Lestari
NIM : 201610160311223
Prodi : Manajemen
Naskah publikasi : **LULUS**
Penerjemah Abstrak : Selesai

Kepala LIP

Kenny Roz,,S.Kom.,M.M

